# LES PRATIQUES COMMERCIALES DANS LE SECTEUR DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES AU QUÉBEC

Constats à la suite de l'analyse des questionnaires envoyés aux cabinets de courtage et aux assureurs en assurance de dommages

14 avril 2005

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

# SOMMAIRE

En 2003, les Québécois ont dépensé 6,7 milliards de dollars en produits d'assurance de dommages au Québec.

- 4,2 milliards de dollars de produits en assurance des particuliers.
- 2,5 milliards de dollars de produits en assurance des entreprises.

Il s'agit de sommes considérables pour les consommateurs québécois. L'Autorité des marchés financiers a pour mandat de s'assurer que les pratiques commerciales de ce secteur sont appropriées. La distribution de ces produits doit se faire dans un environnement propice à offrir aux consommateurs des choix éclairés.

Les produits manufacturés sont offerts par le biais de deux réseaux de distribution : le réseau des assureurs qui vendent directement aux consommateurs et le réseau des cabinets de courtage.

Un courtier doit d'abord et avant tout servir les intérêts de son client. Le client attend généralement du courtier indépendant qu'il lui procure la meilleure offre d'assurance disponible sur le marché en fonction de ses besoins (couverture étendue, meilleur prix, etc.).

En octobre 2004, M. Elliot Spitzer, procureur général de l'État de New York, mettait en lumière des pratiques inacceptables prévalant aux États-Unis dans le secteur de l'assurance. Ces travaux ont eu des répercussions au Canada.

L'Autorité des marchés financiers a cru nécessaire de savoir ce qu'il en était au Québec. Nous avons donc procédé à une vaste inspection à distance par l'envoi de questionnaires, et nous avons entrepris des inspections et des enquêtes auprès de courtiers qui distribuent de l'assurance au Québec.

L'analyse des questionnaires et les résultats préliminaires des inspections et des enquêtes conduisent aux constats suivants :

1. Le réseau de courtage au Québec, en grande majorité, n'est pas indépendant des assureurs. Les courtiers concentrent leurs affaires auprès de un ou deux principaux assureurs.

2. Certaines pratiques commerciales (prêts aux cabinets, liens de propriété, transfert en bloc d'un volume d'affaires et commissions conditionnelles) ayant cours au Québec sont de nature à desservir les consommateurs.

3. Il n'y aurait pas au Québec de problèmes du type de ceux identifiés aux États-Unis.

# TABLE DES MATIÈRES


Les pratiques commerciales dans le secteur du courtage en assurance de dommages 4

Le portrait de l'assurance de dommages au Québec 5

L'Autorité constate 7

L'Autorité agit 11

Annexe I – La méthodologie de la collecte de données

Annexe II – Questionnaires destinés aux cabinets de courtage

Annexe III – Questionnaire destiné aux assureurs

# LES PRATIQUES COMMERCIALES DANS LE SECTEUR DU COURTAGE EN ASSURANCE DE DOMMAGES

L'Autorité des marchés financiers a participé activement avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), à faire la lumière sur les pratiques commerciales en cours dans le secteur de l'assurance au Canada.

Par la collecte de données auprès des assureurs et des cabinets de courtage, l'Autorité a pu recueillir de l'information pertinente sur la relation qu'ils entretiennent et sur les pratiques commerciales qui ont cours dans le secteur du courtage en assurance de dommages au Québec.

À la suite de l'analyse de ces données, l'Autorité estime que des cabinets de courtage, qui sont théoriquement indépendants des différents assureurs qui leur fournissent des produits, sont au contraire soumis à des incitatifs susceptibles de biaiser leur rôle-conseil auprès des consommateurs.

Ce rapport présente donc dans un premier temps un portrait général du secteur de l'assurance de dommages. Par la suite, il rend compte de ce que l'Autorité a constaté lors de l'analyse de quatre pratiques commerciales en cours entre les assureurs et les cabinets : les prêts, les liens de propriété, les transferts en bloc d'un volume d'affaires et les commissions conditionnelles.

En terminant, ce document fait part des actions que l'Autorité prendra dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés afin d'assurer la protection des consommateurs de produits financiers. La méthodologie de la collecte de données et les questionnaires qui ont été envoyés aux clientèles visées se trouvent en annexe.

# LE PORTRAIT DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES AU QUÉBEC

Le secteur de l'assurance de dommages au Québec est divisé en deux grands domaines :

- **L'assurance des particuliers,** qui touche l'assurance des biens et la responsabilité personnelle des individus, notamment en ce qui a trait à leur résidence et à leur véhicule automobile.

- **L'assurance des entreprises,** qui couvre l'assurance des biens et la responsabilité des entreprises et des individus dans le cadre de leurs activités commerciales.

Au Québec, quelque 180 assureurs détiennent un permis pour exercer en assurance de dommages. Ils sont les manufacturiers de cette industrie, c'est-à-dire qu'ils créent et mettent sur le marché des produits d'assurance qui visent à répondre aux besoins des particuliers et des entreprises dans leur volonté de protéger leur patrimoine et d'obtenir une assurance responsabilité.

Les produits ainsi « manufacturés » par les assureurs sont vendus aux consommateurs par le biais de deux réseaux de distribution :

- Le réseau des assureurs directs. Ceux-ci vendent généralement leurs produits par le biais d'employés salariés travaillant dans un centre d'appels, par exemple, ou par l'entremise d'agents qui ne vendent que leurs produits.

- Le réseau des cabinets de courtage. On les appelle aussi « courtiers ». Selon la loi en vigueur au Québec[1], un courtier en assurance de dommages exerce un rôle d'intermédiaire entre les assureurs et les assurés. Il doit conseiller ses clients et leur offrir, en fonction de leurs besoins, le produit qui leur convient le mieux.

Des 1 052 cabinets de courtage en assurance de dommages inscrits auprès de l'Autorité des marchés financiers, 221 grands cabinets et 831 petits cabinets contribuent à la distribution des produits auprès des consommateurs. Un grand cabinet est composé de sept représentants et plus; un petit cabinet, de six représentants et moins.

## L'ENCADREMENT DU SECTEUR DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'ensemble des activités du secteur de l'assurance de dommages est encadré principalement par deux lois provinciales : la *Loi sur les assurances* et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. En tant qu'organisme de réglementation québécois, l'Autorité a, entre autres, le mandat d'appliquer ces deux lois.

L'Autorité délivre les droits de pratique aux entreprises et aux individus qui désirent exercer des activités professionnelles dans ce secteur. Elle veille à ce qu'ils se conforment aux lois et a sur eux un pouvoir d'inspection et d'enquête.

L'Autorité a aussi pour mission de protéger les consommateurs dans leur démarche visant l'achat de produits et l'utilisation de services financiers.

---

[1] *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., chapitre D-9.2, voir article 38 et suivants.

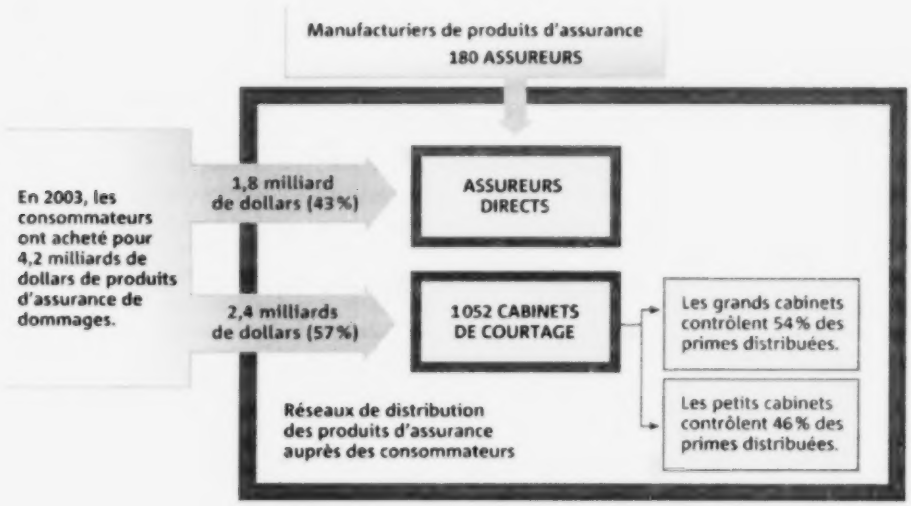
## L'ASSURANCE DE DOMMAGES EN QUELQUES CHIFFRES

### L'assurance des particuliers

Au Québec, pour l'assurance des particuliers, les assureurs déclarent un volume de primes de 4,2 milliards de dollars[2]. Précisons que les dix plus importants assureurs parmi les 180 qui sont autorisés contrôlent plus de 83 % de ce marché.

Le volume de primes, c'est-à-dire les sommes payées par tous les assurés pour que leur police d'assurance soit en vigueur, est distribué à 43 % par des assureurs directs et à 57 % par des cabinets de courtage.

**Tableau 1 – Distribution du volume de primes en assurance des particuliers au Québec**




### L'assurance des entreprises

En ce qui a trait à l'assurance des entreprises, les assureurs déclarent un volume de primes de 2,5 milliards de dollars. Les dix plus importants assureurs contrôlent 63 % de ce marché.

Contrairement à ce qui se produit dans le domaine de l'assurance des particuliers, la distribution des produits d'assurance des entreprises est concentrée principalement auprès d'assureurs qui vendent leurs produits par le biais de courtiers. En effet, le volume de primes en assurance des entreprises[3] est distribué à 11 % par des assureurs directs et à 89 % par le biais du réseau des cabinets de courtage.

---

[2] En plus des données tirées des questionnaires, l'information concernant les assureurs a été complétée à l'aide des états financiers statutaires au 31 décembre 2003 qui ont été déposés auprès de l'Autorité des marchés financiers.

[3] Y compris 2 % des programmes ciblés (p. ex. : églises, fonds d'assurance de responsabilité professionnelle).

# L'AUTORITÉ CONSTATE

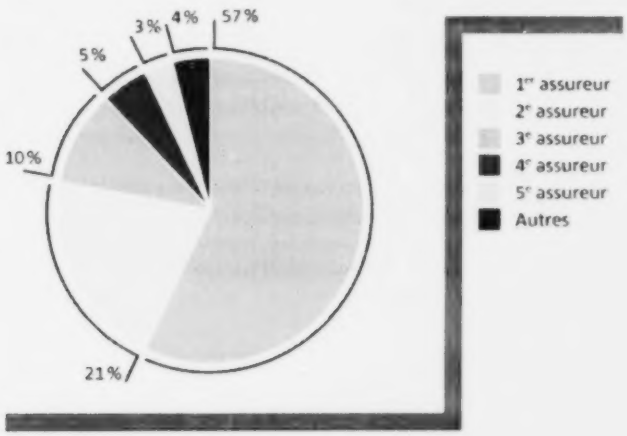
## LA CONCENTRATION DES VOLUMES D'AFFAIRES

À la suite de l'analyse des questionnaires reçus et de l'étude qualitative des documents qui y étaient annexés (contrats de prêts, entente sur la distribution d'un produit, par exemple), l'Autorité des marchés financiers a relevé d'entrée de jeu que les courtiers en assurance des particuliers concentrent leur volume d'affaires auprès de un ou de deux assureurs, c'est-à-dire qu'ils vendent aux consommateurs les produits de leurs principaux assureurs.

En effet, dans la pratique de leurs activités professionnelles, les grands cabinets vendent en moyenne à près de 60 % les produits de leur assureur principal. Ce pourcentage augmente à près de 80 % lorsque l'on considère leurs deux principaux assureurs. Selon l'échantillon des petits cabinets, le constat de concentration est le même.

De plus, 10 % des cabinets concentrent 90 % de leur volume d'affaires auprès d'un seul assureur.

**Tableau 2 – Proportion du volume d'affaires des grands cabinets placé auprès d'assureurs**




Ainsi, un petit nombre d'assureurs détiennent une part importante de ce segment de marché et notre analyse démontre clairement que les cabinets concentrent leur volume d'affaires auprès de un ou de deux assureurs.

En ce qui concerne l'assurance des entreprises, rappelons que les dix plus importants assureurs contrôlent 63 % de ce marché. La distribution s'effectue plutôt par des courtiers dont la majorité (76 %) est formée de grands cabinets qui contrôlent le marché institutionnel.

Pour l'Autorité, la concentration du volume d'affaires dans le secteur de l'assurance des particuliers soulève la question de l'indépendance des courtiers vis-à-vis les consommateurs.

Cette concentration est favorisée par quatre pratiques commerciales qui, bien qu'elles soient monnaie courante dans cette industrie, semblent éthiquement discutables lorsqu'elles sont analysées sous l'angle de la protection des consommateurs. Ces quatre pratiques sont : les prêts aux cabinets, les liens de propriété, le transfert en bloc d'un volume d'affaires et les commissions conditionnelles.

La concentration du volume d'affaires dans le secteur de l'assurance des particuliers soulève la question de l'indépendance des courtiers.

Dans un secteur où le réseau de courtage et celui de l'assurance directe se partagent presque en parts égales la distribution des produits, les assureurs adoptent ces types de pratique avec les courtiers favorisant ainsi la concentration. Les assureurs consentent aux courtiers des prêts assujettis à de multiples conditions et ont avec eux des liens de propriété qui les unissent. De plus, la très grande majorité des assureurs mettent en place des conditions liées à la distribution de leurs produits : le transfert en bloc d'un volume d'affaires et les commissions conditionnelles[4].

**Les prêts aux cabinets – Les assureurs consentent des prêts aux cabinets avec qui ils font affaire**

Parmi les répondants, 41 assureurs ont déclaré avoir consenti un prêt à des cabinets ou à des personnes physiques ou morales liées à ces cabinets.

Les grands cabinets ont déclaré à 32 % avoir obtenu un prêt d'un assureur. Les prêts octroyés s'élèvent en moyenne à deux millions de dollars par cabinet. Le pourcentage des petits cabinets ayant obtenu des prêts est beaucoup plus faible (5 %).

Les grands cabinets ont déclaré à 32 % avoir obtenu un prêt d'un assureur.

Outre les clauses habituelles de ce type de contrat, ces prêts sont généralement assortis de conditions particulières qui, dans certains cas, se prolongent de un à cinq ans après le remboursement du prêt à l'assureur.

En assurance des particuliers, dans 69 % des cas, un assureur qui a consenti un prêt occupe la première position relative au volume d'affaires du cabinet pour une ligne de produits. Plus spécifiquement, dans 92 % des cas, un assureur qui a octroyé un prêt occupe une des deux premières positions relatives au volume d'affaires du cabinet pour une ligne de produits.

Un cabinet peut être dans l'obligation de fournir à son assureur prêteur un volume minimum de primes, afin de respecter l'entente contractuelle reliée à son prêt. Près du tiers des contrats de prêt comportent cette obligation de volume minimum. Le plus souvent, les prêts sont sujets à des conditions (clause de premier refus, rétention d'affaires, par exemple) qui restreignent de manière significative la latitude d'un cabinet dans son offre de produits aux consommateurs.

[4] Une commission conditionnelle est généralement appelée dans l'industrie « commission contingente » ou « commission de contingence ».

### Les liens de propriété - Les actions d'un cabinet détenu par un assureur

Il ressort de l'analyse des questionnaires que 23 % des grands cabinets ont déclaré qu'un assureur détenait un lien de propriété avec eux.

Dans plusieurs cas, les assureurs semblent détenir, directement ou indirectement, plus de 20 % des actions du cabinet par le biais d'autres corporations. Par ailleurs, les petits cabinets de l'échantillon, qui ont un volume d'affaires moins élevé, n'ont déclaré aucun lien de propriété.

23 % des grands cabinets ont déclaré qu'un assureur détenait un lien de propriété avec eux.

Rappelons qu'en vertu de l'article 148 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les actions d'un cabinet ou les droits de vote qui y sont afférents ne peuvent être détenus, directement ou indirectement, à plus de 20 %, par un assureur. Un cabinet dont le lien de propriété de l'assureur est de plus de 20 % devrait agir comme un agent en assurance de dommages, c'est-à-dire offrir des produits d'assurance pour le compte d'un seul assureur.

En assurance des particuliers, selon notre estimation[5], un assureur qui détient des actions dans un cabinet occupe, dans plus de 90 % des cas, la première position relative au volume d'affaires de ce cabinet. Il semble donc que la participation de l'assureur dans le capital-actions ou dans la gouvernance du cabinet ait une influence sur les produits offerts aux consommateurs.

En assurance des particuliers, selon notre estimation, un assureur qui détient des actions dans un cabinet occupe, dans plus de 90 % des cas, la première position relative au volume d'affaires de ce cabinet.

Au moment de l'inspection, un seul cabinet a fait mention d'une politique écrite concernant la divulgation de tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans son entreprise. Certains cabinets font une divulgation verbale si le client en fait la demande. Précisons que l'article 26 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* oblige la divulgation des liens de propriété entre les cabinets et les assureurs.

### Le transfert en bloc d'un volume d'affaires d'un cabinet à un assureur

Le transfert en bloc est une pratique qui consiste, pour un cabinet, à transférer un volume de clientèle d'un assureur à un autre assureur en échange d'une rémunération additionnelle. Celle-ci permet de couvrir les frais administratifs engagés lors du transfert. Cette rémunération peut parfois atteindre 15 % des primes transférées, en plus des commissions régulières.

En assurance des particuliers et des entreprises, 55 % des grands cabinets ont déclaré au moins un transfert de volume d'affaires à un autre assureur au cours des cinq dernières années. Chaque bloc d'affaires transféré représente en moyenne 918 000 dollars en assurance des particuliers et 475 000 dollars en assurance des entreprises.

55 % des grands cabinets ont déclaré au moins un transfert de volume d'affaires à un autre assureur au cours des cinq dernières années.

[5] Soit 34 cabinets analysés ayant un lien avec un assureur.

Quelque 26 % des petits cabinets ont effectué le même type de transfert, pour un volume moyen de 211 000 dollars.

Parfois, un transfert s'effectue notamment si le courtier désire trouver un nouvel assureur pour sa clientèle touchée par le retrait ou l'abandon d'une ligne d'affaires d'un assureur ou encore s'il désire vendre les produits d'un nouvel assureur. De manière générale, un transfert en bloc peut faire l'objet d'une condition dans le cadre d'un prêt qu'un cabinet a obtenu d'un assureur; il peut aussi satisfaire les exigences minimales requises pour l'obtention d'une rémunération additionnelle.

### Les commissions conditionnelles offertes aux cabinets par les assureurs

Une commission conditionnelle est une bonification de la rémunération de base offerte par l'assureur au cabinet de courtage. Cette commission est dite « conditionnelle » parce qu'elle se calcule généralement en fonction de trois éléments : l'atteinte d'un objectif lié à la vente de produits de l'assureur, la rentabilité d'un portefeuille d'assurance et la fidélisation de la clientèle aux produits de l'assureur.

La majorité des assureurs, surtout ceux qui œuvrent en assurance des particuliers, offrent de telles commissions. En général, les clauses des commissions conditionnelles se ressemblent, d'un assureur à l'autre. En utilisant ce type de commission, l'assureur fidélise le courtier en lui offrant un revenu plus élevé en contrepartie du placement d'un volume important de ses affaires chez lui.

La majorité des assureurs, surtout ceux qui œuvrent en assurance des particuliers, offrent des commissions conditionnelles.

En résumé, il ressort que les cabinets de courtage qui ont répondu aux questionnaires sont touchés par l'une ou l'autre des pratiques commerciales qui ont été analysées.

**Tableau 3 – Proportion des cabinets qui sont touchés par l'une ou l'autre des pratiques commerciales analysées**

| PRATIQUES COMMERCIALES | | NOMBRE DE CABINETS (%) | |
|---|---|---|---|
| | | Petits cabinets* | Grands cabinets** |
| 1 | Prêts des assureurs aux cabinets | 5 % | 32 % |
| 2 | Liens de propriété des cabinets avec les assureurs | 0 % | 23 % |
| 3 | Transfert en bloc d'un volume d'affaires d'un cabinet à un assureur | 26 % | 55 % |
| 4 | Commissions conditionnelles offertes aux cabinets par les assureurs | 90 % | 86 % |

* Petits cabinets : cabinets comptant six représentants et moins.
** Grands cabinets : cabinets comptant sept représentants et plus.

Par ailleurs, 65 % des grands cabinets entretiennent avec les assureurs trois des pratiques identifiées dans le tableau ci-dessus, soit des prêts, des liens de propriété ou des transferts en bloc d'un volume d'affaires.

Le cumul de ces pratiques commerciales entraîne des pressions financières élevées sur les courtiers. Ces pressions peuvent les éloigner de leur mission première : servir les intérêts des consommateurs. La concentration élevée du volume d'affaires des courtiers chez quelques assureurs en témoigne de manière éloquente.

# L'AUTORITÉ AGIT

Dans un contexte où la concentration des affaires des courtiers est élevée, il est très important pour un organisme de réglementation tel que l'Autorité des marchés financiers d'agir de manière vigilante dans la supervision des pratiques commerciales.

Pour l'Autorité, il est primordial que les normes d'éthique, la confiance et la crédibilité des acteurs du secteur de l'assurance soient des plus élevées, afin que les consommateurs se sentent en sécurité lorsqu'ils protègent leur patrimoine par le biais d'une assurance de dommages. C'est là un des aspects fondamentaux de la mission de l'Autorité.

Ce n'est que dans un climat de confiance que l'industrie poursuivra à long terme son développement.

Parce qu'elle encadre et surveille à la fois les assureurs et les distributeurs de produits d'assurance, l'Autorité peut prendre des mesures contre les assureurs et les cabinets qui n'ont pas respecté leurs obligations professionnelles et déontologiques, et proposer de nouvelles mesures réglementaires.

## DES MESURES RÉGLEMENTAIRES

L'Autorité entreprendra prochainement auprès de la communauté financière et des consommateurs une consultation sur les mesures réglementaires qu'elle entend mettre de l'avant.

Trois avenues sont envisagées pour orienter l'élaboration de ces mesures réglementaires.

- Réglementer dans le but de bannir certaines pratiques dans le secteur de l'assurance.

  L'Autorité veut bannir les pratiques susceptibles de biaiser le rôle-conseil des courtiers, par exemple : certaines conditions afférentes aux prêts, le transfert en bloc de volumes d'affaires sans lien avec le retrait ou l'abandon d'une ligne d'affaires d'un assureur, les concours utilisés comme une forme de rémunération pour un volume d'affaires élevé.

- Imposer la divulgation d'information pertinente aux consommateurs.

  La divulgation d'information est envisagée par plusieurs autres juridictions. Pour qu'elle soit efficace, il faudra s'assurer que les éléments d'information divulgués par le courtier sont pertinents et compréhensibles pour le consommateur désireux d'acheter un produit financier.

- Introduire la notion de « courtier indépendant » pour les cabinets.

  Il serait pertinent de créer le titre « courtier indépendant ». Les courtiers désireux de porter ce titre devraient se conformer à des règles précises pour son obtention et son maintien.

Quelles que soient les avenues envisagées, l'Autorité est déterminée à veiller à ce que l'ensemble des nouvelles mesures réglementaires soient équitables pour tous, simples, faciles à appliquer et à vérifier. De plus, il faudra les revoir régulièrement, en raison du caractère évolutif des pratiques commerciales dans le secteur de l'assurance, et ce, pour une meilleure protection des consommateurs.

Au cours des prochains mois, l'Autorité publiera les modalités de la consultation publique dans son bulletin officiel, disponible sur son site (www.lautorite.qc.ca).

## DES ENQUÊTES APPROFONDIES SUR LES CABINETS DE COURTAGE

À la suite des inspections, l'Autorité a entamé trois grandes enquêtes dans le secteur de l'assurance. Celles-ci visent plus de 70 entreprises – assureurs, compagnies reliées et cabinets. Elles portent principalement sur la transparence et la divulgation aux consommateurs des liens d'affaires, ainsi que sur l'apparence de conflit d'intérêts. Elles touchent plus spécifiquement les liens de propriété que détiennent les assureurs avec les courtiers, soit directement ou indirectement par l'entremise d'autres corporations. Ces enquêtes cherchent aussi à déterminer l'impact des pratiques commerciales qui ont cours dans l'industrie de l'assurance sur la relation-conseil entre les représentants et leurs clients.

## LA PRODUCTION DE MATÉRIEL D'INFORMATION ADAPTÉ AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS

Un consommateur bien informé, qui connaît ses droits et le fonctionnement de l'industrie de l'assurance, est en mesure de faire un choix éclairé s'il a besoin d'un produit financier. À cet égard, l'Autorité développera du matériel d'information pour permettre aux consommateurs d'être mieux outillés dans leur démarche visant l'achat de produits d'assurance.

De plus, l'Autorité participera à des séances d'information destinées au grand public, en partenariat avec des associations de protection des consommateurs. Elle publiera également des articles dans des revues spécialisées et préparera des brochures et des dépliants à l'intention des clientèles visées par ses services.

L'Autorité est toujours en lien direct avec les consommateurs par le biais de son centre de renseignements, qui répond à leurs questions et prend en compte leurs préoccupations. Elle peut ainsi être sensibilisée rapidement aux problèmes éprouvés et mettre en place les moyens nécessaires pour répondre à leurs besoins.

# ANNEXE I
# LA MÉTHODOLOGIE DE LA COLLECTE DE DONNÉES

# LA MÉTHODOLOGIE DE LA COLLECTE DE DONNÉES

## LES CLIENTÈLES VISÉES

Pour avoir un aperçu des pratiques commerciales du secteur de l'assurance de dommages, l'Autorité des marchés financiers a fait parvenir des questionnaires aux cabinets de courtage et aux assureurs en assurance de dommages. Ceux-ci étaient tenus de les remplir en vertu de dispositions législatives.

### Les cabinets de courtage

Tous les grands cabinets, c'est-à-dire 221 cabinets comptant sept représentants et plus, ont reçu ces questionnaires. De plus, 50 autres cabinets ont été choisis de façon aléatoire pour former un échantillon des 831 petits cabinets comptant six représentants et moins.

### Les assureurs en assurance de dommages

Les 156 assureurs qui ont reçu le questionnaire représentent la presque totalité du chiffre d'affaires (primes payées par les assurés) de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec :

- 68 assureurs basés au Québec (53 à charte du Québec, 15 d'autres chartes);
- 88 assureurs oeuvrant au Québec, mais non constitués au Québec.

## LES MODALITÉS DES INSPECTIONS À DISTANCE

L'Autorité a procédé à des inspections à distance auprès de 271 cabinets de courtage en assurance de dommages. Ces inspections consistaient essentiellement à faire parvenir aux cabinets visés un questionnaire traitant de différents aspects de leur pratique. Les cabinets devaient remplir ces questionnaires et les faire parvenir à l'Autorité dans un délai prescrit de deux semaines. Les cabinets, grands et petits, ont reçu deux questionnaires de 26 questions chacun. L'un portait sur l'assurance des particuliers et l'autre, sur l'assurance des entreprises. Après les différents rappels de l'Autorité, un seul cabinet a fait défaut de respecter les modalités de son inspection à distance. L'Autorité lui a donc imposé une sanction de 250 dollars par jour totalisant 6 500 dollars.

De plus, les 156 assureurs œuvrant dans le domaine de l'assurance de dommages ont dû remplir un questionnaire de 33 questions portant sur leurs pratiques commerciales. Ils ont tous répondu dans les délais prescrits.

# ANNEXE II
# QUESTIONNAIRES DESTINÉS AUX CABINETS DE COURTAGE

## Assurance de dommages - assurance des particuliers

**Pour l'année 2003, veuillez lister en ordre d'importance, selon le volume de primes souscrites, les 5 plus importants assureurs en assurance des particuliers de votre cabinet et compléter les colonnes suivantes**

| | | **Veuillez joindre une copie de votre contrat d'agence avec vos trois principaux assureurs** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Assureur n° 1 | Assureur n° 2 | Assureur n° 3 | Assureur n° 4 | Assureur n° 5 |
| Question | Nom de l'assureur | | | | | |
| 1 | Primes souscrites en assurance des particuliers | $ | $ | $ | $ | $ |
| 2 | **Afin de satisfaire vos ententes avec l'assureur (ex.: taux de commission, conditions d'un prêt, etc.), avez-vous un volume d'affaires minimum exigé?** | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ |
| | | **Si oui, fournir les explications sur l'annexe** | | | | |
| 3 | **Avez-vous transféré un volume d'affaires auprès de cet assureur au cours des 5 dernières années?** | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les compensations reçues** | | | | |
| 4 | Commission de base payée en assurance des particuliers | % | % | % | % | % |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Est-ce que les commissions de base varient en fonction d'un volume d'affaires? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, fournir les détails sur l'annexe** | | | | |
| 6 | Avez-vous reçu des commissions de contingence? | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention des commissions de contingence** | | | | |
| 7 | Avez-vous reçu d'autres formes de rémunération (ex.: entente de service, etc.)? | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention de cette rémunération** | | | | |
| 8 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur détient des actions dans votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 9 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur contrôle une partie du droit de vote dans votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 10 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur agit comme administrateur de votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 11 | Est-ce que l'assureur a consenti un prêt à votre cabinet? | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ |
| | | **Si oui, veuillez expliquer sur l'annexe les conditions du prêt et joindre une copie du contrat de prêt** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Est-ce que l'assureur possède, de façon directe ou indirecte, un droit de premier refus dans votre cabinet (contrats d'agence, prêts, etc.)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur la feuille annexe** | | | | |
| 13 | Avez-vous une politique de divulgation concernant tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans votre cabinet? | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ |
| | | **Si oui, veuillez joindre au présent questionnaire une copie de cette politique** | | | | |
| | | **Si non, veuillez indiquer sur l'annexe comment votre cabinet procède à la divulgation aux consommateurs de tout intérêt direct ou indirect que détient un assureur dans votre cabinet** | | | | |
| 14 | Est-ce que le renouvellement des polices d'assurance est fait directement par l'assureur? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si non, veuillez expliquer sur l'annexe votre intervention dans le processus** | | | | |
| 15 | Est-ce que l'assureur s'occupe de la perception des primes pour ses polices souscrites auprès de votre cabinet? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 16 | Est-ce que l'assureur permet d'utiliser une marge discrétionnaire au niveau de la tarification (augmenter ou réduire le montant de la prime)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | **Est-ce que des fonctions administratives sont déléguées au cabinet? (ex.: sélection de risques, gestion des réclamations)** | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez détailler sur l'annexe les fonctions ainsi que les compensations reçues** | | | | |
| 18 | Est-ce que l'assureur finance des publicités du cabinet? (coop) | oui ___ non ___ ___% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ___% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ___% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ___% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ___% versus le budget de publicité total |
| | | **Si oui, préciser le pourcentage des publicités payées versus le budget total de publicité de votre cabinet** | | | | |
| 19 | **Est-ce que l'assureur supporte le cabinet dans sa sollicitation de clientèle (publipostage, etc.)?** | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |
| 20 | Est-ce que l'assureur paie en partie ou en totalité une assurance de responsabilité professionnelle pour le cabinet? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 21 | Est-ce que l'assurance de responsabilité professionnelle est souscrite auprès de cet assureur? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 22 | **Est-ce que l'assureur offre directement ou indirectement des avantages (monétaires ou non) aux employés du cabinet?** | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | **Est-ce que l'assureur offre d'autres services financiers aux clients de votre cabinet (assurance-vie, épargne, etc.)?** | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez détailler sur l'annexe la rémunération reçue lors de la vente d'un de ces autres services** | | | | |
| 24 | Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que les clients sont sollicités par votre cabinet ou par l'assureur? | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ |
| 25 | Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que ces autres services financiers sont offerts par l'entremise d'un représentant de votre cabinet ou d'un représentant de l'assureur? | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ |
| 26 | Si votre cabinet est multidisciplinaire, quel est le pourcentage d'affaires en assurance de dommages comparativement aux autres disciplines? | _____% | _____% | _____% | _____% | _____% |

## Assurance de dommages - assurance des entreprises

**Pour l'année 2003, veuillez lister en ordre d'importance, selon le volume de primes souscrites, les 5 plus importants assureurs en assurance des entreprises de votre cabinet et compléter les colonnes suivantes**

| | | **Veuillez joindre une copie de votre contrat d'agence avec vos trois principaux assureurs** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Assureur n° 1 | Assureur n° 2 | Assureur n° 3 | Assureur n° 4 | Assureur n° 5 |
| Question | Nom de l'assureur | | | | | |
| 1 | Primes souscrites en assurance des entreprises | $ | $ | $ | $ | $ |
| 2 | **Afin de satisfaire vos ententes avec l'assureur (ex.: taux de commission, conditions d'un prêt, etc.), avez-vous un volume d'affaires minimum exigé?** | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ | oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$ |
| | | **Si oui, fournir les explications sur l'annexe** | | | | |
| 3 | **Avez-vous transféré un volume d'affaires auprès de cet assureur au cours des 5 dernières années?** | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% | oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____% |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les compensations reçues** | | | | |
| 4 | Commission de base payée en assurance des entreprises | % | % | % | % | % |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | **Est-ce que les commissions de base varient en fonction d'un volume d'affaires?** | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, fournir les détails sur l'annexe** | | | | |
| 6 | **Avez-vous reçu des commissions de contingence?** | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention des commissions de contingence** | | | | |
| 7 | **Avez-vous reçu d'autres *formes de rémunération* (ex.: entente de service, etc.)?** | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ | oui ___ non ___ montant _____$ |
| | | **Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention de cette rémunération** | | | | |
| 8 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur détient des actions dans votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 9 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur contrôle une partie du droit de vote dans votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 10 | Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur agit comme administrateur de votre cabinet? | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ | oui ___ non ___ _____% précisez qui _____ |
| 11 | **Est-ce que l'assureur a consenti un prêt à votre cabinet?** | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ | oui ___ non ___ montant original du prêt _____$ |
| | | **Si oui, veuillez expliquer sur l'annexe les conditions du prêt et joindre une copie du contrat de prêt** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Est-ce que l'assureur possède, de façon directe ou indirecte, un droit de premier refus dans votre cabinet (contrats d'agence, prêts, etc.)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur la feuille annexe** | | | | |
| 13 | Avez-vous une politique de divulgation concernant tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans votre cabinet? | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ | oui ___ non ___ N/A___ |
| | | **Si oui, veuillez joindre au présent questionnaire une copie de cette politique** | | | | |
| | | **Si non, veuillez indiquer sur l'annexe comment votre cabinet procède à la divulgation aux consommateurs de tout intérêt direct ou indirect que détient un assureur dans votre cabinet** | | | | |
| 14 | Est-ce que le renouvellement des polices d'assurance est fait directement par l'assureur? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si non, veuillez expliquer sur l'annexe votre intervention dans le processus** | | | | |
| 15 | Est-ce que l'assureur s'occupe de la perception des primes pour ses polices souscrites auprès de votre cabinet? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 16 | Est-ce que l'assureur permet d'utiliser une marge discrétionnaire au niveau de la tarification (augmenter ou réduire le montant de la prime)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | Est-ce que des fonctions administratives sont déléguées au cabinet? (ex.: sélection de risques, gestion des réclamations) | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez détailler sur l'annexe les fonctions ainsi que les compensations reçues** | | | | |
| 18 | Est-ce que l'assureur finance des publicités du cabinet? (coop) | oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total | oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total |
| | | **Si oui, préciser le pourcentage des publicités payées versus le budget total de publicité de votre cabinet** | | | | |
| 19 | Est-ce que l'assureur supporte le cabinet dans sa sollicitation de clientèle (publipostage, etc.)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |
| 20 | Est-ce que l'assureur paie en partie ou en totalité une assurance de responsabilité professionnelle pour le cabinet? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 21 | Est-ce que l'assurance de responsabilité professionnelle est souscrite auprès de cet assureur? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| 22 | Est-ce que l'assureur offre directement ou indirectement des avantages (monétaires ou non) aux employés du cabinet? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez préciser sur l'annexe** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | Est-ce que l'assureur offre d'autres services financiers aux clients de votre cabinet (assurance-vie, épargne, etc.)? | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ | oui ___ non ___ |
| | | **Si oui, veuillez détailler sur l'annexe la rémunération reçue lors de la vente d'un de ces autres services** | | | | |
| 24 | Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que les clients sont sollicités par votre cabinet ou par l'assureur? | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ | notre cabinet____<br>l'assureur____ |
| 25 | Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que ces autres services financiers sont offerts par l'entremise d'un représentant de votre cabinet ou d'un représentant de l'assureur? | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ | représentant de notre cabinet____<br>représentant de l'assureur____ |
| 26 | Si votre cabinet est multidisciplinaire, quel est le pourcentage d'affaires en assurance de dommages comparativement aux autres disciplines? | _____% | _____% | _____% | _____% | _____% |

| Annexe | |
|---|---|
| Assureur n° _____ | Nom de l'assureur :_____ |

# ANNEXE III
# QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX ASSUREURS

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

Dénomination de la société :_____

Nom de la personne ressource: _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel: _____

## Attestation

J'ai connaissance de l'information fournie dans le présent questionnaire d'évaluation, laquelle donne une image fidèle des politiques par la société à la date de signature du présent questionnaire.

**Signature du dirigeant:** **Date:**_____

**Nom du dirigeant:**_____
(en caractères d'imprimerie)

**Titre:**_____

**Vous pouvez le cas échéant, demander que la confidentialité de l'information commerciale ou financière fournie dans une réponse soit préservée.**

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a élaboré ce questionnaire d'évaluation des pratiques commerciales en vue d'obtenir des assureurs de l'information sur leurs relations avec les courtiers, agents et autres intermédiaires au Canada.

Dans un souci d'efficacité, les organismes de réglementation du Québec et de l'Ontario se sont entendus avec les autres organismes pour demander le questionnaire au nom de l'ensemble des organismes de réglementation canadiens. C'est ainsi que l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) requiert que les assureurs à charte québécoise et les assureurs d'autres chartes qui sont domiciliés au Québec, lui fournissent directement les réponses au questionnaire alors que la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) gère l'envoi des questionnaires et les réponses qui seront fournies par les autres assureurs faisant affaire au Canada. **L'Autorité et la CSFO partageront ensuite l'information pertinente avec les organismes de réglementation concernés.**

Les organismes de réglementation requièrent l'information contenue dans ce questionnaire en vertu des dispositions législatives applicables dans leur province et territoire respectif ; ces dispositions sont indiquées à la page 4. Plus particulièrement, l'Autorité exige cette information en vertu de son pouvoir d'inspection. Le présent questionnaire **doit** être rempli et remis à l'Autorité **au plus tard le 22 novembre 2004.**

Les assureurs sont tenus de remplir le questionnaire. Il vise à recueillir des renseignements sur les pratiques en vigueur à la date à laquelle il est signé, et non sur les pratiques antérieures, sauf dans les cas de transactions non encore réglées. Les réponses doivent porter sur les activités dans l'ensemble du pays. Les réponses qui diffèrent selon les provinces et les territoires ou entre les catégories d'assurances des particuliers et les catégories commerciales doivent être expliquées.

La première étape de l'analyse consiste à acquérir une compréhension globale de l'environnement et des contrôles relatifs à la rémunération des intermédiaires, des liens financiers entre ces derniers et les assureurs, ainsi que des pratiques en matière de soumissions. Une fois les réponses reçues, les résultats seront analysés et les éléments clés, circonscrits pour analyse approfondie éventuelle.

Les organismes de réglementation sont conscients du caractère sensible et confidentiel des renseignements fournis par les assureurs. Cette information sera donc traitée de façon confidentielle conformément à la législation en vigueur et spécifique à chaque province et territoire.

Il est possible de remplir un seul questionnaire lorsque les réponses s'appliquent à toutes les sociétés d'un même groupe, pour autant que la dénomination de chacune de ces sociétés soit précisée.

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

Veuillez retirer des spécimens de documents à fournir les renseignements nominatifs sur les intermédiaires concernés, et faire renvoi aux documents ou aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.

Le terme « société » s'entend de la société qui est tenue de remplir le questionnaire..

Le terme « intermédiaire » s'entend de toute personne (physique ou morale) vendant des polices d'assurance de la société et exclut les personnes physiques qui ne s'occupent que du traitement des transactions.

Le terme "personnes liées" s'entend de toute personne qui détient au total plus de 10 % des actions avec droit de vote d'une autre personne ou qui peut exercer, directement ou indirectement, une emprise, un contrôle conjoint ou une influence importante sur celle-ci. Deux personnes sont reliées si elles font l'objet d'un contrôle commun ou conjoint. Le terme englobe également les dirigeants et les membres de leur famille immédiate.

Pour tout renseignement complémentaire sur le questionnaire, veuillez vous adresser aux personnes suivantes:

Jean Côté, par téléphone au (418) 525-0558 ext..4571 ou par courriel à jean.cote@lautorite.qc.ca, ou Denis Poulin, par téléphone au (418) 252-0558 ext.4587 ou par courriel à denis.poulin@lautorite.qc.ca

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

**Annexe**
**POUVOIR DE COLLECTE D'INFORMATION PAR LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION**

L'exposé complet des pouvoirs conférés par la loi aux organismes de réglementation en vue de la collecte d'information dépasse l'objet de la présente annexe. Le tableau ci-dessous indique les principales dispositions législatives autorisant la collecte d'information par territoire.

| Territoire | Loi | Disposition |
|---|---|---|
| Canada | *Loi sur les sociétés d'assurances*, L.C. 1991, c. 47 | art. 664 |
| Ontario | *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, c. I.8 | art. 31 |
| Alberta | *Insurance Act*, R.S.A. 2000, c. I-3 | s. 50, s. 755, s 758 |
| Colombie-Britanique | *Financial Institutions Act*, R.S.B.C. 1996, c. 14 | s. 213 |
| Manitoba | *Loi sur les assurances*, C.P.L.M. 2004, c. I-40 | art. 17 |
| Nouveau Brunswick | *Loi sur les assurances*, L.R.N.-B. 1973, c. I-12 | art. 15 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | *Insurance Companies Act*, R.S.N.L. 1990, c. I-10 | s. 75 |
| Territoires du Nord-Ouest | *Insurance Act*, R.S.N.W.T. 1988, c. I-4 | s. 263 |
| Nunavut | *Insurance Act*, R.S.N.W.T. 1988, c. I-4 | s. 263 |
| Nouvelle-Écosse | *Insurance Act*, R.S.N.S. 1989, c. 231 | s. 5 |
| Île-du-Prince-Édouard | *Insurance Act*, R.S.P.E.I. 1974, c. I-15 | s. 15 |
| Québec | *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32<br>*Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, L.R.Q. c. A-7.03 | art. 10(3) et 317<br>art. 9 et 10 |
| Saskatchewan | *The Saskatchewan Insurance Act*, S.S. 1978, c. S-26 | s. 15 |
| Yukon | *Insurance Act*, R.S.Y. 2002, c. 119 | s. 14 |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| **A** | **PERMIS** | | | | |
| 1 | Cocher la case vis-à-vis des territoires où la société est autorisée à exercer des activités.<br><br>☐ Alberta<br>☐ Colombie-Britannique<br>☐ Île-du-Prince-Édouard<br>☐ Manitoba<br>☐ Nouveau-Brunswick<br>☐ Nouvelle-Écosse<br>☐ Nunavut<br>☐ Ontario<br>☐ Quebec<br>☐ Saskatchewan<br>☐ Terre-Neuve-et-Labrador<br>☐ Territoires du Nord-Ouest<br>☐ Yukon | | | | |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| **B.** | **RÉSEAUX DE DISTRIBUTION** | | | | |
| 1 | Réseaux utilisés – cocher les cases pertinentes.<br><br>% approximatif des Primes directes souscrites<br><br>☐ Activités directes (p. ex., Internet, courrier)<br>☐ Courtiers<br>☐ Agents<br>☐ Personnel salarié ou à commission<br>☐ Gestionnaires de courtage d'assurance « MGA's » | | | | |
| 2 | Dans le cas où l'assureur a recours à des courtiers.:<br><br>Comme mesure de la concentration, indiquer le pourcentage des primes directes souscrites par province ou territoire des dix courtiers les plus importants.<br><br>% approximatif des Primes directes souscrites<br><br>☐ Alberta _____<br>☐ Colombie-Britannique _____<br>☐ Île-du-Prince-Édouard _____<br>☐ Manitoba _____<br>☐ Nouveau-Brunswick _____<br>☐ Nouvelle-Écosse _____<br>☐ Nunavut _____<br>☐ Ontario _____<br>☐ Quebec _____<br>☐ Saskatchewan _____<br>☐ Terre-Neuve-et-Labrador _____<br>☐ Territoires du Nord-Ouest _____<br>☐ Yukon _____ | | | | |

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
## RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| C | **CONTRATS** | | | | |
| 1 | La société utilise-t-elle des contrats types pour les agents et courtiers (intermédiaires)?<br><br>Dans l'affirmative, fournir un exemplaire représentatif et une description des clauses susceptibles de différer de celles du contrat type.<br><br>Dans la négative, fournir un exemplaire des contrats conclus entre la société et les dix courtiers les plus importants. | | | | |
| 2 | Les contrats conclus par la société stipulent-ils que les ventes des intermédiaires doivent être composées dans une proportion déterminée de produits de la société?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 3 | Le barème de rémunération varie-t-il en fonction du volume des ventes?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 4 | La rémunération relative aux transferts de portefeuilles effectués par les courtiers est-elle calculée directement de façon à indemniser le courtier des frais supplémentaires engagés? (Autrement dit, existe-t-il un incitatif aux transferts de portefeuilles?)<br><br>Fournir des précisions au sujet des arrangements sur la rémunération relative aux transferts de portefeuilles. | | | | |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | La société confie-t-elle certaines fonctions en impartition à des intermédiaires (par exemple, les souscriptions, le règlement des sinistres)?<br><br>Dans l'affirmative, fournir des précisions sur le mode de rémunération des intermédiaires pour ces services. | | | | |
| 6 | La société a-t-elle conclu des « contrats de commercialisation »? Les contrats de commercialisation procurent aux intermédiaires une rémunération additionnelle pour les services rendus qui n'est pas calculée directement en fonction des frais engagés (sous la forme d'un taux de commission, par exemple).<br><br>Dans l'affirmative, fournir le détail de ces contrats. | | | | |
| 7 | La société prévoit-elle dans ses contrats une clause de « premier refus » stipulant qu'elle a la possibilité ou le droit de refuser ou d'accepter la proposition avant les autres ?<br><br>Dans l'affirmative fournir le détail de ces clauses. | | | | |
| 8 | La société effectue-t-elle certaines fonctions pour des intermédiaires qui ne sont habituellement pas effectuées par les assureurs (par exemple, facturation directe, etc.)?<br><br>Dans l'affirmative, fournir des précisions. | | | | |
| **D** | **RÉMUNÉRATION** | | | | |

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| | Cette question inclut tous les types de rémunération versée aux intermédiaires, y compris les sommes payées directement au personnel ou aux courtiers au service de l'intermédiaire.<br><br>Cocher toutes les cases pertinentes et fournir le détail de ces arrangements.<br><br>Type de rémunération<br>☐ Commissions<br>☐ Commissions indirectes (« overrides »)<br>☐ Commissions conditionnelles<br>☐ Bonis<br>☐ Participation aux bénéfices<br>☐ Contrats de commercialisation (« market service agreements »)<br>☐ Publicité<br>☐ Comptes de dépenses<br>☐ Avantages en nature<br>☐ Programmes d'encouragement à la vente<br>☐ Facturation directe ou envoi direct du contrat d'assurance<br>☐ Autre rémunération | | | | |
| 1 | **COMMISSION**<br><br>La société dispose-t-elle d'un barème de commissions standard?<br><br>Dans l'affirmative, en fournir le détail ainsi qu'une description de tout écart par rapport à ce barème. | | | | |

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
## RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | a) La société verse-t-elle aux intermédiaires des commissions sur le bénéfice réalisé?<br><br>b) La société verse-t-elle des commissions conditionnelles qui ne sont pas fondées sur la réalisation d'un bénéfice?<br><br>Dans l'affirmative, préciser.<br><br>c) Les taux de commission contractuels varient-ils selon les incitatifs suivants?<br><br>Cocher toutes les cases pertinentes.<br>☐ volume<br>☐ bénéfice<br>☐ croissance<br>☐ conservation de la clientèle<br>☐ autres<br><br>Fournir des exemplaires des contrats, y compris les formules et les clauses susceptibles de varier. | | | | |
| 3 | Les intermédiaires exigent-ils de la société une couverture d'assurance (par exemple, une assurance erreurs et omissions, une assurance responsabilité, une assurance commerciale, etc.) en retour de la vente de ses produits?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 4 | La société communique-t-elle le montant de la rémunération, le barème de rémunération ou le mode de paiement des intermédiaires aux proposants?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
## RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| E | **AUTRES ARRANGEMENTS FINANCIERS** | | | | |
| 1 | La société, les dirigeants de la société ou une personne liée, sont-ils propriétaires d'actions ordinaires ou privilégiées d'un intermédiaire ou d'une société de portefeuille d'un intermédiaire?<br><br>Dans l'affirmative, fournir la liste des agents et courtiers dans lesquels elle détient une participation et le pourcentage des actions détenues. | | | | |
| 2 | a) La société a-t-elle consenti des prêts à des intermédiaires, ou à des personnes physiques qui sont des courtiers ou agents au service d'un intermédiaire ou propriétaires d'un intermédiaire?<br><br>b) Dans l'affirmative, ces intermédiaires ou ces personnes physiques sont-ils tenus de générer un volume d'affaires déterminé pour la société?<br><br>c) Dans l'affirmative, décrire l'objet de ces prêts, et donner la liste de tous les intermédiaires ayant contracté un prêt supérieur à 50 000 $.<br>d) La société consent-elle des prêts aux courtiers selon un contrat type ? Dans l'affirmative, fournir un exemple et une description des clauses susceptibles de différer du contrat type. Dans la négative, fournir un exemplaire des dix principaux contrats de prêt conclu avec les intermédiaires. | | | | |

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
## RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Certains intermédiaires (y compris les administrateurs et dirigeants) détiennent-ils une participation dans la société ou dans une société du même groupe? (Il n'est pas obligatoire d'indiquer les placements dans des actions ou d'autres titres d'une société dont les titres sont cotés en Bourse ou de leurs sociétés de portefeuille à moins que la société soit au courant de ces placements et qu'ils représentent au total plus de 10 p. cent du capital de la société en question.)<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 4 | Certains administrateurs ou cadres dirigeants d'un intermédiaire sont-ils également administrateurs ou cadres dirigeants de la société (y compris les sociétés du même groupe), ou l'inverse?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 5 | Certains arrangements financiers conclus avec les intermédiaires ont-ils pour effet de les placer dans un rapport de dépendance financière, en ce sens que la cessation de l'arrangement pourrait se traduire par la fin de leurs activités?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| 6 | Existe-t-il d'autres arrangements financiers non mentionnés ailleurs, y compris des transactions avec le courtier ou son personnel plutôt qu'avec le cabinet de courtage, ou avec une personne reliée?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
## RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| F | **SOUMISSIONS** | | | | |
| 1 | Décrire les pratiques de la société en matière de soumissions. | | | | |
| 2 | La société a-t-elle instauré des politiques faisant en sorte qu'aucune soumission non conforme à ses normes de souscription ne soit fournie (p. ex., participation au trucage des soumissions)?<br><br>Par soumission non conforme, on entend, par exemple, les soumissions dissuasives ou les soumissions relatives à un risque que la société n'assure pas ou ne souhaite pas assurer.<br><br>Dans l'affirmative, décrire les procédures de contrôle. | | | | |
| 3 | La société applique-t-elle des normes de souscription ou des méthodes de calcul des primes différentes selon les intermédiaires ? (par exemple, escompte sur taux standards, etc.) ?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |
| G | **ÉLABORATION DE POLITIQUES ET DE PROCÉDURES** | | | | |
| 1 | a) Existe-t-il des politiques et procédures écrites régissant la rémunération des intermédiaires?<br><br>b) Dans l'affirmative, les politiques comportent-elles des directives quant au type de rémunération que doit verser l'assureur? | | | | |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Ces politiques ont-elle été approuvées?<br><br>Dans l'affirmative, cocher le plus haut niveau d'approbation obtenu.<br><br>☐ Haute direction<br>☐ Comité<br>☐ Conseil d'administration<br>☐ Autre (préciser) | | | | |
| **H** | **CONTENU DES POLITIQUES** | | | | |
| 1 | Les politiques prévoient-elles un environnement de contrôle faisant en sorte que la société et sa haute direction soient au courant de toutes les relations existant entre les intermédiaires et le personnel (c.-à-d. que toute entente spéciale conclue avec des intermédiaires soit connue de la haute direction)? | | | | |
| 2 | Les politiques énoncent-elles un processus de surveillance grâce auquel la société est au courant de la totalité de la rémunération versée aux intermédiaires et des arrangements financiers conclus avec eux? | | | | |
| 3 | La société dispose-t-elle un code de déontologie visant expressément les conflits d'intérêts?<br><br>Dans l'affirmative, préciser. | | | | |

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES**
**RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES**

| N° | Question | Oui | Non | s.o. | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| I | **SURVEILLANCE ET RAPPORT À LA DIRECTION** | | | | |
| 1 | Existe-t-il un mécanisme de surveillance visant à assurer le respect des politiques?<br><br>Dans l'affirmative, qui est responsable de son application?<br>Fonction _____ | | | | |
| 2 | Les constatations font-elles l'objet de rapports?<br><br>Dans l'affirmative, à qui sont-ils adressés? Indiquer le niveau le plus élevé auquel ils sont adressés en cochant la case appropriée.<br><br>☐ Haute direction<br>☐ Comité<br>☐ Conseil d'administration<br>☐ Autre (préciser) | | | | |
| J | **COMMENTAIRES** | | | | |
| 1 | La société envisage-t-elle d'apporter des changements importants aux politiques ou pratiques relatives à certains aspects abordés dans ce questionnaire?<br><br>Dans l'affirmative, les décrire brièvement. | | | | |

**N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.**